

Acrolinx GmbH

14,8 % Steigerung der Produkt- und Servicequalität. Mit den richtigen Daten langfristig die Usability und UX optimieren

14,8 % Steigerung der Produkt- und Servicequalität. Mit den richtigen Daten langfristig die Usability und UX optimieren.

Entwickelt wurde Acrolinx von Computerlinguisten, die sich mit den komplexen Herausforderungen in den Bereichen Content-Erstellung und Kommunikation beschäftigen. Als Spin-off des Deutschen Forschungszentrums für Künstliche Intelligenz hilft Acrolinx Unternehmen dabei - auf Grundlage einer einzigartigen KI-Plattform zur Enterprise Content Creation - Inhalte zu erstellen.

Ausgestattet mit einer hochentwickelten linguistischen Engine ist Acrolinx die einzige Software-Plattform, die den Content „liest", und Autoren hilft, diesen zu optimieren. Zudem unterstützt die Plattform bei der eigentlichen Content-Erstellung, einer guten Verständlichkeit der kommunizierten Inhalte und einer ansprechenden und unterhaltsamen Gestaltung sowie der besseren Auffindbarkeit der Inhalte.

acrolinx

Acrolinx GmbH

Branche

Marketing und Software

Anbieter

Piwik PRO

Produkt

Analytics Suite

Nutzen

- Optimierung der Plattform
- generelle Verbesserung der User Experience sowie Vereinfachung komplexer Anwendungen
- Identifizierung nicht genutzter Features
- Steigerung der Produkt- und Servicequalität

Herausforderungen

Acrolinx bietet seinen Kunden eine Vielzahl an verschiedenen Analyse- und damit eingehend auch Einstellungsmöglichkeiten über das Acrolinx-Dashboard. So können die User für die Analyse und Kreation ihres Contents Konfigurationen zu unternehmensspezifischen Wörtern und Formulierungen, sowie dem Tone of Voice vornehmen. Konkret bedeutet das, sie können beispielsweise die richtigen Schreibweisen der Produktnamen, die Komplexität der Sprache und Präferenzen zur "Du- oder "Sie"-Ansprache festlegen.

Neben den sprachlichen Aspekten für die Content-Erstellung und -Prüfung werden über das Dashboard auch die Zugriffsrechte für die einzelnen User definiert und spezifische Einstellungen für verschiedene Abteilungen oder Teams vorgenommen.

Das Dashboard bildet die Steuerzentrale der Acrolinx-Plattform

Da das Produkt viele Interaktionspunkte in unterschiedlichen Ausführungen mit dem User bereitstellt, ist es Acrolinx allen voran daran gelegen die Usability der Plattform stetig zu verbessern und seinen Usern die bestmögliche User Experience zu bieten. Das beinhaltet zum einen die Optimierung des Dashboards aber auch reibungslose Nutzung der eigenen Single-Page-Applications (SPA). Ein weiterer nicht zu unterschätzender Punkt ist der Datenschutz. Aufgrund sich ständig erweiternder Datenschutzgesetze und neuer Richtlinien möchte Acrolinx seinen Usern vollen Datenschutz gewährleisten.



Acrolinx-Website

Daraus ergeben sich gleich mehrere Herausforderungen für Acrolinx. Zum einen müssen grundlegende Statistiken zum Nutzungsverhalten innerhalb der Plattform erstellt werden, um ungenutzte Funktionen oder potenzielle Schwachstellen zu identifizieren, die es dann anzugehen gilt. Zum anderen muss es Möglichkeiten geben, auch die SPAs entsprechend zu tracken, um hier Optimierungen vornehmen zu können. Außerdem muss Acrolinx alle Entwicklungen im Datenschutz kontinuierlich berücksichtigen und aktiv einbinden.

Lösung

Die Anforderungen an eine passende Analytics-Software, entsprechend der Herausforderungen waren schnell zusammengefasst. Gebraucht wurde eine Lösung, die folgende Funktionen und Bedürfnisse abdeckt:

- Analytics zur Abbildung des Userverhaltens und Identifizierung nicht genutzter Features
- Tracking von Single-Page-Applications
- Leistungsstarker Tag Manager, der das Tracken spezifischer Events erlaubt
- Unterstützung hinsichtlich Datenschutz und folglich bereits integrierte Funktionalitäten

Durch den Einsatz von Analytics konnten umfassende Statistiken zur generellen Nutzung der Acrolinx-Plattform erstellt werden. Es konnten verschiedene Auswertungen zum Userverhalten in den unterschiedlichen Nutzungsbereichen zusammengetragen werden. Dadurch wurde ersichtlich, wie die User mit dem Produkt interagieren, welche Pfade sie nutzen, um ihre Ziele zu erreichen, und mit welchen Features nur selten oder gar nicht interagiert wird.

Zudem konnten Tags genutzt werden mit denen teils recht spezifische Events getrackt wurden. Weiterhin kamen Variablen zum Einsatz, um die Events zusätzlich zu kategorisieren. Der Tag Manager erlaubte das Event-Tracking ohne jegliche Anpassungen der eigenen Plattform und Unterstützung der IT-Abteilung.

Selbst komplexe Szenarien, wie z. B. ob und in welcher Häufigkeit ein spezifisches Feature in einem sehr speziellen Kontext genutzt wird, konnten erfolgreich erkannt und als Event getrackt werden. Dies ermöglichte es Acrolinx auch die Unterschiede im Userverhalten abzubilden, die sich zwischen der internen und externen Instanz ergeben. Denn gerade bei den internen Testinstanzen zeigt sich ein völlig anderes Userverhalten, das nicht repräsentativ für das generelle Verhalten der User ist. Zudem hatte Acrolinx nun die Möglichkeit nach Versionen der eigenen Plattform zu unterscheiden und dadurch zu validieren, ob Änderungen in neuen Versionen den gewünschten Effekt hatten.

Wir haben Piwik PRO ausgewählt, da es sich für eine sehr breite Masse unterschiedlicher (technischer) Frameworks einsetzen lässt. Das ist für Acrolinx sehr wichtig, da das Produkt viele Interaktionspunkte mit dem Benutzer bereitstellt und nur eine ganzheitliche Betrachtung ein klares Bild liefern kann.

— **Peter Tauter**
Senior Product Manager, Acrolinx

Ergebnis

Durch die gewonnen Daten zum Userverhalten in den unterschiedlichen Instanzen und auch über die verschiedenen Versionen des Produkts hinweg, konnte sich ein genereller Überblick zur Produktnutzung verschafft werden. Bei der tieferen Analyse der Teilbereiche und mit Hilfe der flexiblen Reportingmöglichkeiten konnte herausgefunden werden, welche Features tatsächlich und in welchem Umfang genutzt werden. Auch Hotspots waren schnell identifiziert und es wurde ersichtlich, ob gerade diese Bereiche Optimierungspotenzial besitzen.

Mit Blick auf die Produktentwicklung verhalfen die Daten dazu, das Produkt noch effizienter zu gestalten und den Usern die Nutzung zu vereinfachen. Die Produkt- und Servicequalität konnte um 14,8 % verbessert werden. Hoch frequentierte Features konnten weiter optimiert und nicht genutzte Features entsprechend verändert oder eliminiert werden. Durch das Tracking des Userverhalten vor allem in komplexen Kontexten, erhält Acrolinx nun ein unmittelbares Feedback der User und versteht es besser das Produkt an die konkreten Bedürfnisse seiner User anzupassen und kontinuierlich zu optimieren.

Die Produkt- und Servicequalität verbesserte sich um

14.8%

Auch zukünftig wird sich Acrolinx auf die Verbesserung der Usability konzentrieren und untersuchen, ob die User ihre Aufgaben schneller und effizienter in Acrolinx erledigen können.

Zusätzlich kann Acrolinx seinen Usern vollständigen Datenschutz gewährleisten und profitiert auch bei neuen Datenschutzgesetzen und aufkommenden Richtlinien vom Know-How eines starken Partners.



